

À noter : Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois la valeur d'un féminin et d'un masculin.

ISBN

978-2-924434-03-1 Politique d'accessibilité universelle, 3^e édition (version imprimée)

978-2-924434-04-8 Politique d'accessibilité universelle, 3^e édition (pdf)

Dépôt légal –Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

Dépôt légal –Bibliothèque et Archives Canada, 2014

© Ville de Victoriaville, 2014

Victoriaville,
ville inclusive!

Politique d'accessibilité universelle

Cadre de référence
pour l'offre de service aux personnes
en situation de handicap

Troisième édition

Adoptée le 2 septembre 2014
en séance ordinaire
du Conseil municipal
de la Ville de Victoriaville



Table des matières

SECTION I / Introduction

- 3 Mot du maire
- 4 Mot du conseiller municipal
- 5 Le Comité consultatif de la politique d'accessibilité universelle (CCPAU)

SECTION II / Fondements de la politique

- 7 Historique
- 10 Notre vision de l'accessibilité
- 14 Cadre juridique
- 15 Principes d'intervention

SECTION III / Portrait victoriavillois

- 17 Le territoire et sa population
- 18 Quelques statistiques et faits saillants

SECTION IV / Cadre d'intervention

- 22 1. Concertation
- 24 2. Bâtiments et équipements
- 26 3. Aménagement urbain
- 28 4. Transport
- 30 5. Loisir
- 32 6. Sécurité publique
- 34 7. Communications
- 36 8. Sensibilisation
- 38 9. Ressources humaines

SECTION V / Conclusion

- 41 Mise en œuvre
- 43 Distinctions
- 44 Notes et références

Mot du maire

Depuis maintenant 15 ans, la Ville de Victoriaville agit en matière d'accessibilité universelle. Par ses choix politiques, elle a su relever de nombreux défis et poser des gestes concrets afin de favoriser la pleine participation sociale des personnes en situation de handicap.

Ces actions profitent à l'ensemble de la population et contribuent à faire de notre ville un modèle de municipalité inclusive.

La révision de cette politique me permet de réitérer au nom du Conseil municipal, notre engagement envers l'accessibilité universelle. Elle se veut plus que jamais, l'actualisation d'un développement durable axé sur la santé globale de nos citoyens.

Cette politique est également un levier essentiel pour maximiser un développement social équitable et solidaire basé sur la participation de tous nos citoyens.

Le maire,



Alain Rayes



Mot du conseiller municipal

Encore trop de gens ont tendance à considérer les incapacités et les différences comme des problèmes ou pire, comme une imperfection de l'individu. Cette tendance crée le plus grand obstacle que notre communauté doit surmonter, car cette perception influe sur notre comportement individuel et collectif en teintant nos interventions en matière d'infrastructures, de politique et de services jusqu'à entretenir les préjugés et les stéréotypes.

Il ne s'agit pas de nier les incapacités et les différences mais de prendre conscience que ce sont nos comportements sociaux et notre environnement qui créent la situation de handicap et l'obstacle à l'épanouissement, la réalisation du plein potentiel, l'autonomie et la participation active de l'individu.

Depuis de nombreuses années, Victoriaville tend à être un modèle de ville inclusive et assume un leadership partagé avec les organismes du milieu. La 3^e édition de la politique d'accessibilité se veut un outil autant qu'un cadre de référence pour que la réussite individuelle de l'ensemble de nos citoyens enrichisse notre communauté.

C'est avec enthousiasme que je joins le Comité consultatif de la politique d'accessibilité universelle et que j'entends contribuer activement à orienter l'action municipale pour concrétiser notre vision d'une municipalité inclusive.

Le conseiller municipal,



Patrick Paulin



Le Comité consultatif de la politique d'accessibilité universelle (CCPAU)



Un comité de suivi de la politique d'accessibilité a été mis sur pied au début de l'année 2000. Sous la responsabilité de la Ville de Victoriaville, il regroupe des partenaires du milieu public et associatif œuvrant auprès des personnes en situation de handicap, ou concernés de près par la thématique de l'accessibilité.

Des représentants de tous les grands types d'incapacités font partie de ce comité et y partagent leur expertise.

Sous la présidence d'un conseiller municipal, désigné en tant que responsable des questions d'accessibilité, ce comité a pour mandat d'assurer le suivi permanent et le développement de la politique d'accessibilité universelle ainsi que l'élaboration et l'application de son plan d'action. La personne responsable à l'accessibilité universelle coordonne les activités du CCPAU et assure le suivi des différents dossiers au sein de la structure municipale.



Déficiência auditive

Déficiência intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme



Déficiência visuelle

Déficiência motrice



Mobilité réduite

Santé mentale



Traumatisme cranio-cérébral

Membres du CCPAU (2014)



Ville de Victoriaville

Patrick Paulin, conseiller municipal, président du CCPAU
Nathalie Roussel, responsable à l'accessibilité universelle



Handicap Action Autonomie Bois-Francs (HAABF)

Marylène Morin, directrice générale, présidente honoraire du CCPAU
François Tourigny, comité action déficience visuelle



Association pour l'intégration sociale des Bois-Francs (AIS)

Valérie Jutras, coordonnatrice



Association des personnes malentendantes des Bois-Francs (APMBF)

Denis Hébert, intervenant



Victoriaville en santé

Francine Rainville, coordonnatrice



Centre de réadaptation InterVal

Nancy Deshaies, ergothérapeute



Groupe d'entraide en santé mentale « L'Entrain »

Véronique Lenoir, coordonnatrice



Association régionale de loisirs pour personnes handicapées du Centre-du-Québec (ARLPHCQ)

André Boivin, directeur régional



Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement (CRDITED MCQ)

Line Dickner, intervenante



Association des traumatisés cranio-cérébraux Mauricie-Centre-du-Québec (ATCC)

Serge Leclerc, coordonnateur



Association de la surdité du Centre-du-Québec

Jocelyn Lambert, président



Association des proches aidants Arthabaska-Érable

Linda Bouchard, directrice



Historique

L'accessibilité, on y travaille depuis longtemps à Victoriaville! Elle a pris son temps pour frayer son chemin dans la patience et le respect des différences, pour s'implanter et se concrétiser dans la volonté et l'action municipale. En voici les différentes étapes au fil du temps...

Dans les années quatre-vingt, le Québec s'est doté d'outils législatifs pour assurer l'exercice des droits des personnes handicapées. À Victoriaville, émergeait alors un premier organisme de personnes handicapées moteurs qui, dès 1985, achemine des demandes à la municipalité pour améliorer l'accessibilité des infrastructures. En 1988, l'organisme sollicite le Conseil municipal pour la mise sur pied d'un comité et l'élaboration d'une politique municipale d'accessibilité. Les membres du Conseil qui se considèrent déjà bien sensibilisés ne voient pas alors la pertinence d'adopter une politique à cet égard.

Au cours de la décennie suivante (1990-1999), lors d'une consultation publique pour l'élaboration du nouveau plan d'urbanisme, la demande d'une politique d'accessibilité est réitérée et finalement inscrite dans les projets à développer par le directeur du service. De grands changements surviennent alors avec la fusion de trois municipalités qui forment l'actuelle ville de Victoriaville, occasionnant des délais dans la réalisation du plan d'action.

En janvier 1999, le Service de l'urbanisme procède à l'embauche d'une chargée de projet et un comité ayant pour mandat l'élaboration de la politique d'accessibilité est mis sur pied. Après plusieurs mois de concertation, le comité présente le résultat de ses réflexions, et la politique d'accessibilité universelle est adoptée par le Conseil municipal le 7 septembre 1999. Un premier plan d'action est adopté en fin d'année.

Dès l'arrivée de l'année 2000, le Comité consultatif de la politique d'accessibilité universelle débute officiellement ses activités avec le soutien d'une chargée de projet à mi-temps. Sous l'impulsion de ce comité, six plans d'actions sont adoptés et mis en œuvre dans les années suivantes.

Du côté provincial, en 2004, des modifications importantes sont apportées à la législation dont un accroissement de la responsabilisation des municipalités à l'égard de la participation sociale des personnes handicapées. L'expérience de Victoriaville devient alors une référence pour plusieurs municipalités du Québec qui doivent relever ce nouveau défi.

Alors que l'Office des personnes handicapées du Québec procède à l'actualisation de la politique provinciale, Victoriaville fait de même avec sa politique municipale. Toutes deux sont adoptées en 2009.

En 2012, la Ville de Victoriaville apporte des modifications à son organigramme et procède à la création d'un poste cadre dédié à l'accessibilité universelle. Plus que jamais, les efforts sont mis de l'avant pour concrétiser le caractère inclusif de la municipalité.

C'est dans cet esprit qu'une importante démarche de consultation publique sur l'accessibilité est mise en place en 2013. L'amorce de cette grande réflexion collective permet d'élaborer, en concertation avec la population et les partenaires du milieu, une vision d'avenir, de cibler des orientations et surtout, de co-construire une planification stratégique pour optimiser le développement de l'accessibilité sur le territoire.

En 2014, quinze ans après son adoption, la politique d'accessibilité universelle est mise à jour et le Conseil municipal adopte sa troisième édition. Du même souffle, une première planification stratégique quinquennale ainsi qu'un sixième plan d'action sont adoptés pour guider les futures interventions municipales.

Au cours des années, Victoriaville se démarque au niveau provincial et international par son leadership et ses initiatives novatrices en matière d'accessibilité. La vision particulière, l'actualisation et l'intégration dans le vécu municipal, l'opérationnalisation en concertation avec le milieu sont autant de pratiques inspirantes qui suscitent l'intérêt.

Puisqu'une municipalité inclusive est en perpétuel développement, au diapason des besoins évolutifs de sa population, la Ville de Victoriaville poursuit ses efforts pour offrir une « expérience-citoyen » optimale et respectueuse des principes du développement durable.



Décennie 1980

- 1978 • Adoption de la Loi québécoise assurant l'exercice des droits des personnes handicapées
- 1981 • Année internationale des personnes handicapées et Charte mondiale des personnes handicapées
- 1984 • Adoption de la politique provinciale « À part égale »
 - Création de Handicap Action Autonomie Bois-Francs à Victoriaville
- 1988 • Première demande au Conseil municipal pour une politique d'accessibilité

Décennie 1990

- 1993 • Fusion des municipalités pour former l'actuelle Victoriaville
- 1997 • Demande pour une politique d'accessibilité universelle
- 1998 • Nouveau plan d'urbanisme avec mention de la création de la politique d'accessibilité
- 1999 • Embauche d'une chargée de projet
 - Création du comité d'élaboration de la politique d'accessibilité
 - Adoption de la politique d'accessibilité en septembre
 - Adoption du 1^{er} plan d'action en octobre (triennal)

Décennie 2000

- 2000 • Création du CCPAU
- 2002 • Adoption du 2^e plan d'action (triennal)
- 2004 • Modification à la Loi québécoise assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale
- 2005 • Adoption du 3^e plan d'action (triennal)
- 2009 • Adoption de la politique provinciale « À part entière »
 - Adoption de la 2^e édition de la politique d'accessibilité universelle
 - Adoption du 4^e plan d'action (annuel)
 - Cofondation du Réseau Municipalités accessibles

Décennie 2010

- 2010 • Adoption du 5^e plan d'action (triennal)
- 2012 • Création d'un poste cadre de responsable de l'accessibilité universelle dans l'organigramme municipal
- 2013 • Consultation publique sur l'accessibilité universelle
- 2014 • Adoption de la 3^e édition de la politique d'accessibilité universelle
 - Adoption de la planification stratégique 2014-2018 en accessibilité
 - Adoption du 6^e plan d'action (biennuel)

Notre vision de l'accessibilité

Offrir un milieu de vie où chacun peut bénéficier des mêmes services de façon similaire et autonome, peu importe ses caractéristiques personnelles.

Pour son application, c'est un concept qui exige deux volets :

- une approche inclusive qui implique de planifier, concevoir et offrir les services municipaux et ce, des infrastructures aux modalités administratives, en fonction de l'ensemble des usagers ;
- une approche adaptative qui vise à éliminer toutes les barrières physiques, sociales et de communication existantes pouvant limiter une personne dans l'accomplissement de ses activités de tous les jours.

La politique d'accessibilité universelle de Victoriaville vise d'une part, les personnes handicapées, au sens de la loi et de sa définition officielle :

« toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. »¹

Notre vision englobe également toutes les personnes à mobilité réduite ayant des limitations permanentes ou provisoires : les aînés en perte d'autonomie, les personnes de forte taille, les familles avec des poussettes d'enfants, les personnes accidentées, les utilisateurs de chariots de livraison, etc.

Nous regroupons tous ces citoyens dans l'appellation : personne en situation de handicap, et nous adhérons au concept du processus de production du handicap pour orienter l'intervention municipale.

Une ville inclusive

C'est une municipalité qui offre, « dès la conception, un environnement physique et social qui tient compte des besoins de l'ensemble de la population, incluant ceux des personnes handicapées et de leur famille. Cela de manière à ce qu'il ne soit pas nécessaire de recourir après coup à des adaptations ou d'entreprendre des démarches particulières pour rendre possible l'intégration. Ce n'est plus aux personnes à s'adapter à des environnements non conçus pour elles, mais c'est la société qui doit tenir compte de la diversité des citoyens qui la composent. Accentuer le virage inclusif, c'est donc faire en sorte que tous les citoyens participent à la société québécoise, s'y reconnaissent et y contribuent et que tous puissent bénéficier des changements. »²

10

Des aménagements desservant une variété d'utilisateurs





Le développement
de notre collectivité
requiert la
participation de
tous nos citoyens !





Le processus de production du handicap

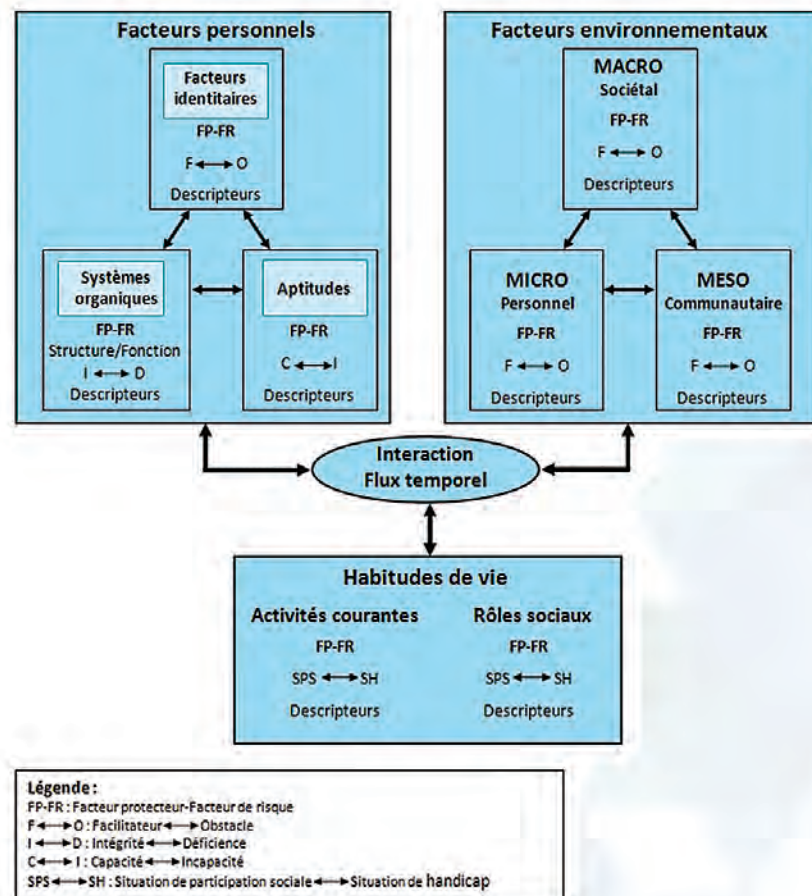
Selon le concept québécois du processus de production du handicap (PPH),
 « les maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité et au développement de la personne peuvent causer des déficiences et entraîner des incapacités temporaires ou permanentes de nature stable, progressive ou régressive. Ce sont toutefois les différents obstacles ou facilitateurs rencontrés dans le contexte de vie qui, en interaction avec les incapacités de la personne, pourront perturber ses habitudes de vie, compromettre l'accomplissement de ses activités quotidiennes et de ses rôles sociaux et la placer ainsi en situation de pleine participation sociale ou au contraire de handicap. »³

La municipalité a le pouvoir et la responsabilité d'intervenir directement sur les facteurs environnementaux pour éliminer les obstacles de différentes natures :

- architecturales (conception d'un bâtiment)
- physiques (objets ajoutés à l'environnement)
- comportementales (interaction et attitudes)
- organisationnelles (pratiques, politiques, réglementation)
- technologiques (équipements)
- de communication (traitement de l'information)

En éliminant les obstacles existants et en évitant d'en créer de nouveaux, la Ville peut influencer positivement sur les facteurs environnementaux du milieu de vie et ainsi contribuer à la pleine participation sociale des citoyens.

Modèle de développement humain et Processus de production du handicap (MDH-PPH 2) (Fougeyrollas, 2010)



Cadre juridique

La politique d'accessibilité universelle de la Ville de Victoriaville actualise la législation et les différentes conventions en vigueur tant au niveau international, national ou provincial pour assurer le respect des droits des personnes handicapées. En voici un aperçu :

« Les personnes handicapées requièrent parfois plus d'aide de la part de la communauté afin de bénéficier des mêmes conditions de vie que les autres citoyens. Cette aide ne peut en aucun cas être considérée comme un privilège : elle relève des Droits de l'Homme. »⁴

14

Les Nations Unies

- Déclaration des droits des handicapés (1975)
- Règles sur l'égalité des chances pour les personnes handicapées (1993)
- Convention sur les droits des personnes handicapées (2006)

La Charte canadienne des droits et libertés (1982)

« 15. (1) La loi ne fait acception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur [...] les déficiences mentales ou physiques. »⁵

La Charte des droits et libertés de la personne au Québec (1975)

« 10. Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur [...] le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. »⁶

La Loi québécoise assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, sociale et professionnelle (2004)⁷

- Obligation pour les municipalités de plus de 15 000 habitants de produire et publier un plan d'action annuel pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.
- Obligation de prévoir l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et des services dans les processus d'approvisionnement municipaux.
- Obligation municipale en matière de transport.

Principes d'intervention

Les principes suivants servent de guides au développement et à l'application de la politique d'accessibilité universelle et de son plan d'action au sein de la Ville de Victoriaville :

Égalité et équité

Sans discrimination ni privilège, toute personne a droit d'accéder aux différents services, de façon sécuritaire, indépendamment de ses incapacités.

Concertation avec les ressources du milieu

Faire « pour et avec » les personnes en situation de handicap est essentiel pour identifier les véritables besoins, développer les meilleures pratiques et prioriser les actions.

Respect de l'autonomie et de la dignité

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles ont avant tout de multiples capacités qu'elles doivent pouvoir développer, exploiter et faire bénéficier à la collectivité. Les aménagements et les modalités de fonctionnement doivent donc tendre vers une utilisation autonome des services.

Planification pour un développement durable

Adapter les infrastructures déjà en place s'avère coûteux. C'est pourquoi, afin de maximiser les ressources financières collectives, il est préférable de les concevoir et de les construire de façon universelle afin de desservir plusieurs générations.

Intégration architecturale

Bien qu'ayant une perspective spécifiquement fonctionnelle, tout aménagement doit, pour optimiser l'accessibilité, respecter les contraintes architecturales et patrimoniales afin de s'intégrer harmonieusement dans l'environnement.

Respect des capacités humaines, financières et matérielles de la municipalité

L'accès universel s'effectue par étape, considérant d'une part les priorités établies par le comité consultatif et d'autre part, les contraintes administratives, organisationnelles et financières de la municipalité.





Le territoire et sa population

L'actuelle ville de Victoriaville est le fruit de la fusion, en juin 1993, des territoires de trois municipalités (Sainte-Victoire, Arthabaska et Victoriaville) qui se sont côtoyées pendant près d'un siècle et demi.

Victoriaville est située au sud-est de la province de Québec, à mi-chemin entre les villes de Montréal (160 km), Québec (120 km), Sherbrooke (100 km) et Trois-Rivières (70 km).

Avec sa superficie de 84,2 km², ses infrastructures et ses nombreux services, la municipalité est considérée comme la ville centre de sa région.

Ville de Victoriaville	
330	Employés
17	Bâtiments de services municipaux
52	Parcs et espaces verts
384 km	Réseau routier
157	Organismes admis au soutien municipal
30	Événements majeurs et festivals
1 615	Commerces et industries
58 km	Infrastructures cyclables
22 700	Unités d'habitation
22 000	Population active
6 %	Taux de chômage
67,7 M\$	Budget

Population	Victoriaville	MRC d'Arthabaska	Province de Québec
2001	38 841	64 089	7 237 479
2006	40 486	66 247	7 546 131
2011	43 462	69 237	7 903 001
Variation entre 2006 et 2011	7,4 %	4,5 %	4,7 %
Moyenne d'âge 2011	44,9 ans	43,7 ans	41,9 ans

Source : Statistiques Canada, recensement 2001, 2006 et 2011

- Victoriaville connaît une hausse constante de sa population.
- Près de 35 % de la population a plus de 55 ans (20 % plus de 65 ans).
- Les jeunes enfants de 0-4 ans représentent 5,4 % de la population.
- Le Centre de santé et de services sociaux d'Arthabaska-et-de-l'Érable (CSSSAE) a connu une augmentation de 26,2 % des naissances depuis 8 ans.
- En 2011, 1 090 personnes détenaient le statut d'immigrant soit, 2,5 % de la population.

Quelques statistiques et faits saillants

L'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 permet de présenter un portrait fort intéressant de l'impact des incapacités sur les habitudes de vie de la population âgée de 15 ans et plus. Il est toutefois impossible d'effectuer des comparatifs avec les années antérieures puisque les méthodologies utilisées diffèrent.

Chez les 15 ans et plus

- Parmi la population québécoise de 15 ans et plus, une personne sur trois a une incapacité soit un taux d'incapacité global de 33 %.
- Les incapacités liées à l'audition, la vision, la mobilité, l'agilité et la mémoire sont plus fréquentes chez les personnes âgées de 65 ans et plus.
- L'incapacité modérée ou grave touche environ le tiers des personnes avec incapacité, les femmes davantage que les hommes et est susceptible d'entraîner d'importantes répercussions dans la vie de tous les jours.

Du côté des enfants

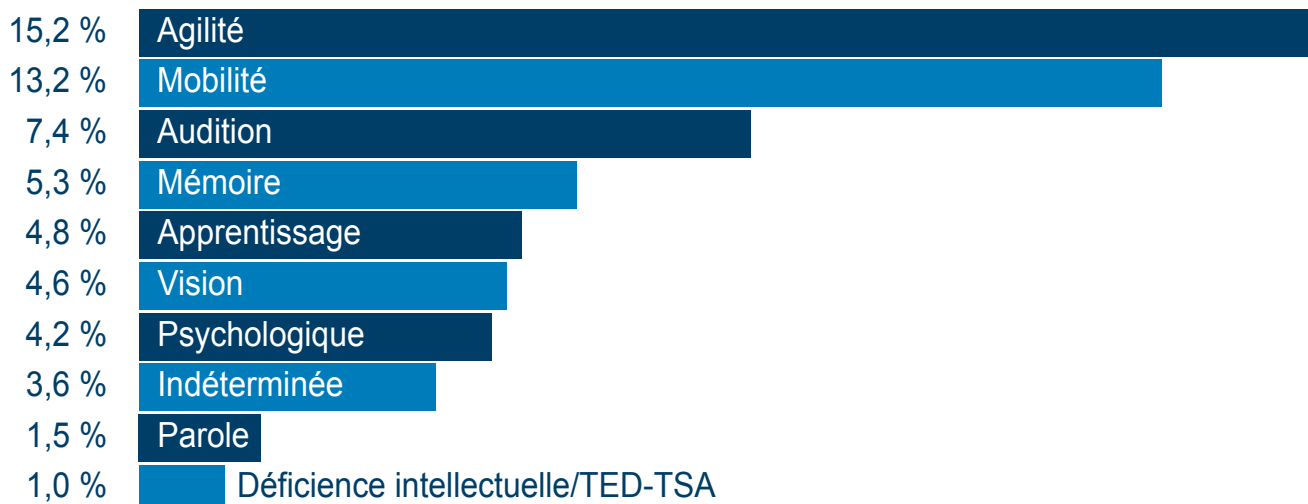
- Le Portrait de santé du Québec et de ses régions mentionne que le taux d'enfants bénéficiant d'une allocation pour enfant handicapé est en hausse au Québec. Cette augmentation s'explique uniquement par

l'accroissement du taux d'enfants ayant un trouble du développement. Le taux d'enfants handicapés de 0-17 ans de la région Mauricie-Centre-du-Québec s'élève à 22,4 % pour l'année 2009 comparativement à 16,9 % en 2001 et 20,3 % en 2006.

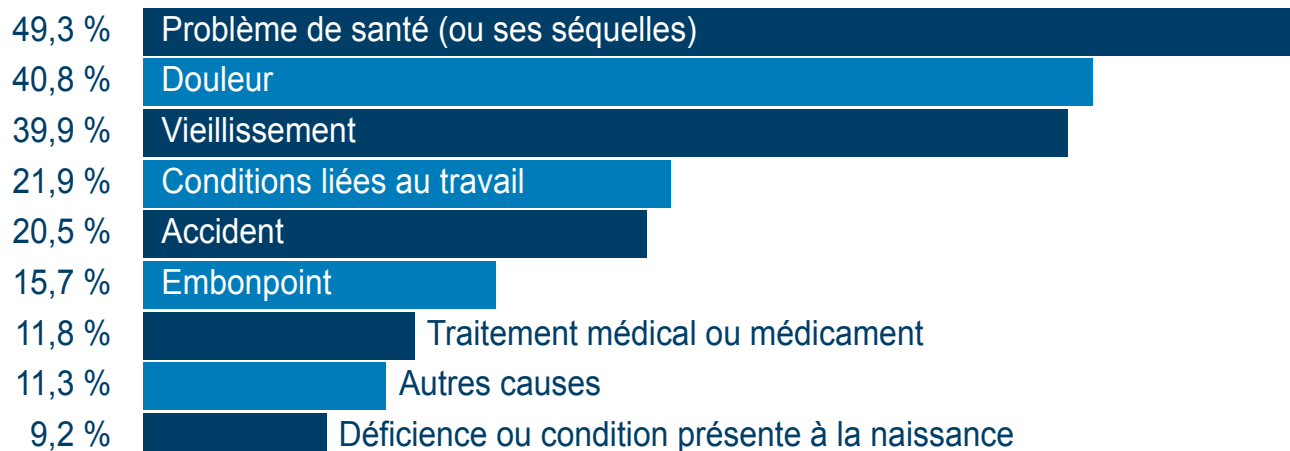
- Selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités de 2006 pour la population de Victoriaville, on retrouve principalement des retards de développement et des problèmes de santé chroniques chez les enfants de 0-4 ans. Pour les 5-14 ans, ce sont dans l'ordre, l'apprentissage, les problèmes de santé chroniques, la parole et la déficience intellectuelle qui constituent les types d'incapacités les plus importants.

18

Types d'incapacités



Causes de l'incapacité



Source : Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011

- Près de la moitié (45 %) des personnes avec incapacité ont un emploi, 8 % sont étudiantes, 12 % sont sans emploi et plus du tiers (34 %) sont retraitées.
- Le quart (25 %) des personnes âgées de 15 ans et plus ayant une incapacité appartiennent à un ménage vivant sous le seuil de faible revenu. À titre comparatif, 14 % de la population sans incapacité doit composer avec une situation financière aussi défavorable.

Habitudes de vie

Activités courantes

- Se déplacer sur de courtes distances
- Échanger de l'information sous différentes formes
- Assurer ses soins personnels
- Assurer des soins de santé
- Réaliser les activités reliées au domicile
- Faire ses achats et utiliser les services de son milieu
- Se déplacer à l'aide de moyens de transport

Rôles sociaux

- Avoir des relations sociales ou affectives avec les autres
- Assumer ses responsabilités financières, civiles et familiales
- Réaliser des activités reliées à la formation
- Réaliser des activités reliées à un emploi rémunéré
- Réaliser des activités reliées à une occupation non rémunérée
- Participer aux activités et organisations de son milieu
- Réaliser des activités de loisir

Dans l'ensemble, la grande majorité des personnes âgées de 15 ans et plus avec incapacité (72 %) a une participation sociale « peu ou pas perturbée ».

Ces personnes réalisent leurs activités courantes et assument la plupart de leurs rôles sociaux sans difficulté. En contrepartie, près de trois personnes sur dix avec incapacité (28 %) se trouvent en situation de handicap car plusieurs de leurs habitudes de vie sont :

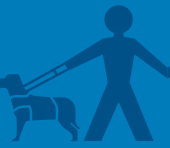
- soit réalisées avec difficulté, malgré une aide technique ou humaine,
- soit réalisées par substitution (réalisée entièrement par une autre personne),
- soit non réalisées, en raison d'incapacités trop grandes, d'un manque d'aide ou encore d'obstacles environnementaux trop importants.

À Victoriaville, les milieux institutionnel et communautaire sont particulièrement actifs et on y retrouve plus de 25 organismes œuvrant auprès de différentes clientèles ayant des incapacités.

Au-delà des personnes ayant des incapacités, bon nombre de nos citoyens sont considérés à mobilité réduite ou peuvent se retrouver en situation de handicap de façon temporaire :

- les femmes enceintes ;
- les jeunes familles se déplaçant avec des poussettes d'enfants ;
- les personnes accidentées (en 2008, un Québécois sur dix âgé de 15 ans et plus s'est blessé assez gravement pour limiter ses activités normales et 4 % des personnes de 65 ans et plus ont été victimes d'une blessure causée par une chute) ;
- les utilisateurs de chariots de livraison.

Enfin, c'est bien plus que le tiers des citoyens pour qui l'accessibilité est un enjeu majeur pour assurer leur pleine participation sociale.



Cadre d'intervention

La politique d'accessibilité universelle s'articule autour de neuf grands secteurs d'intervention desquels découlent trente domaines d'application.

1	Concertation	Comité consultatif Développement de la politique Partenariat avec les organismes du milieu Représentations
2	Bâtiments et équipements	Édifices municipaux Commerces et services Milieu résidentiel
3	Aménagement urbain	Stationnements réservés Voies piétonnières Signalisation Parcs et espaces verts Mobilier urbain
4	Transport	Transport en commun Transport adapté Transport personnel
5	Loisir	Art et culture Sport et plein air Vie communautaire Tourisme
6	Sécurité publique	Prévention Intervention
7	Communications	Informations générales Médias substituts Promotion Consultations et références
8	Sensibilisation	Employés municipaux Milieu d'affaires Population
9	Ressources humaines	Formation Emploi

1

Concertation

Victoriaville est reconnue pour sa culture de partenariat avec le milieu public et associatif. Dans son fonctionnement, il importe à la municipalité de mobiliser le milieu afin de bénéficier de l'expertise des gens interpellés par les différents dossiers et ainsi permettre une appropriation des projets par la collectivité.

La force de la concertation c'est de réunir plusieurs intervenants autour d'objectifs communs et complémentaires à leur mission respective, tout en misant sur les ressemblances et en tirant profit des différences. C'est ainsi que s'inventent ensemble les meilleures pratiques pour mettre en place des projets et des infrastructures qui tiennent compte des caractéristiques de l'ensemble des utilisateurs.

22

Concrétiser ainsi la participation citoyenne est essentiel pour bien cerner les véritables besoins et priorités de sa population, d'autant plus lorsqu'il est question de citoyens ayant des incapacités.



L'engagement municipal

Comité consultatif

Allier les ressources du milieu au sein d'un comité paramunicipal afin d'améliorer les conditions de vie des personnes en situation de handicap sur le territoire de la municipalité.

Développement de la politique

Assurer le développement continu de la politique d'accessibilité universelle en fonction des besoins évolutifs de la population.

Partenariat avec les organismes du milieu

Consulter et interpeller les ressources communautaires existantes pour le développement et l'application de la politique et de son plan d'action.

Représentations

Partager l'expérience municipale en termes d'accessibilité auprès de différents partenaires et contribuer au rayonnement et à la notoriété de la municipalité sur la scène locale, régionale, nationale et internationale.



23



2

Bâtiments et équipements

24

Avoir la possibilité d'accéder à un édifice, à ses aménagements intérieurs et pouvoir utiliser les équipements disponibles est un préalable pour se prévaloir des services qui y sont offerts. À cet effet, l'accessibilité architecturale a donc un impact considérable sur l'intégration et la participation sociale des personnes en situation de handicap.

L'accessibilité des édifices ouverts au public, commerciaux, industriels et résidentiels se réfère au Code de construction du Québec en vigueur lors de leur construction, de transformations majeures ou de changement d'usage. Cette réglementation définit des normes « d'accès sans obstacles » concernant les personnes handicapées.

Ces normes étant actuellement minimales, les aménagements préconisés se traduisent très souvent par la ségrégation des services (une entrée distincte pour les personnes handicapées) et ne répondent pas toujours à l'ensemble des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Il importe donc, dans une vision de développement durable, de viser des aménagements inclusifs répondant davantage aux normes de conception de l'accessibilité universelle.



L'engagement municipal

Édifices municipaux

Mettre aux normes « sans obstacles » tous les édifices où sont dispensés de façon permanente ou ponctuelle des services municipaux en priorisant lorsque possible des aménagements universellement accessibles.

Rendre accessibles les différents équipements disponibles dans les édifices où sont dispensés des services offerts à la population (téléphones, fontaines, distributrices, etc.).

Milieu résidentiel

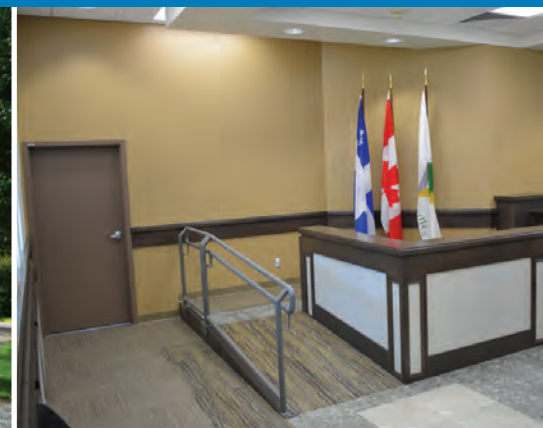
Encourager sur le territoire de la municipalité, l'offre de logements et de résidences accessibles et facilement adaptables pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Faciliter la recherche et l'accès à un logement adapté ou l'adaptation d'un domicile pour les citoyens concernés.

Commerces et services

S'assurer que les normes minimales d'accessibilité prévues à la réglementation provinciale en vigueur soient appliquées dans tous les bâtiments assujettis.

Inciter les propriétaires de bâtiments de commerces et de services ainsi que tout bâtiment ouvert au public à se conformer, d'une part, aux normes d'accessibilité en vigueur peu importe l'année de construction de l'édifice et d'autre part, à optimiser leurs aménagements en appliquant une conception répondant aux normes d'accessibilité universelle.



3

Aménagement urbain

Pour vaquer à ses occupations quotidiennes et participer activement à la vie communautaire, tout citoyen doit pouvoir se déplacer sécuritairement en milieu urbain, de son point de départ à son point d'arrivée. Le principe du « parcours sans obstacles » est simple mais pas toujours évident pour les personnes en situation de handicap.

De plus, Victoriaville compte plusieurs parcs et espaces verts sur son territoire. Afin d'en profiter pleinement, chaque citoyen doit pouvoir accéder facilement à ces lieux de détente.

26

La présence et la localisation d'espaces de stationnement réservés, l'aménagement de voies piétonnières réellement fonctionnelles et sécuritaires pour tous, une signalisation adéquate, la disponibilité de feux sonores à certaines intersections stratégiques et le choix du mobilier urbain, voilà autant d'éléments facilitateurs qui peuvent être générateurs d'obstacles s'ils ne sont pas aménagés méticuleusement.



L'engagement municipal

Stationnements réservés

Appliquer et faire respecter la réglementation en vigueur concernant l'aménagement et l'utilisation des espaces de stationnement réservés.

Veiller à l'entretien des espaces réservés dans les stationnements municipaux et à l'évaluation régulière des besoins concernant leur localisation et leur aménagement.

Voies piétonnières

Faciliter la circulation des personnes en situation de handicap par l'aménagement sécuritaire et fonctionnel de trottoirs, « bateaux-pavés », pistes cyclables et multifonctionnelles et de passages piétonniers.

Signalisation

Se doter des équipements visuels et sonores adéquats pour permettre les déplacements et l'orientation sécuritaires de tous les citoyens (affichage, feux sonores, etc.).

Parcs et espaces verts

Faciliter l'accès et l'utilisation des parcs et espaces verts aux personnes en situation de handicap.

Mobilier urbain

Planifier le choix et la localisation du mobilier urbain (bancs, poubelles, lampadaires, etc.) en fonction d'une utilisation fonctionnelle et de déplacements sécuritaires pour tous.



4 Transport

La possibilité d'utiliser un moyen de transport est un enjeu fondamental pour l'exercice de sa citoyenneté : la pratique professionnelle, l'utilisation des biens et services de la communauté (faire l'épicerie, faire des achats pour se vêtir, se rendre à des visites médicales, etc.) et la participation aux activités de loisir.

leur pleine participation sociale d'avoir accès à un service de transport en commun. De plus, pour les personnes dont les incapacités nécessitent un service « porte à porte », l'offre d'un service de transport adapté est également prioritaire. Qu'importe une ville accessible si on ne peut s'y déplacer !

28

Quoique plusieurs personnes en situation de handicap disposent d'un véhicule personnel, la majorité d'entre elles n'ont pas les moyens financiers ou les capacités nécessaires à la conduite d'un véhicule. Il s'avère essentiel pour

L'arrivée et la hausse constante de l'utilisation des aides à la mobilité motorisées telles que les triporteurs et quadriporteurs favorisent l'autonomie dans les déplacements de plusieurs citoyens. La municipalité devra relever le défi de sécuriser l'utilisation de ces moyens de transport personnel afin de permettre une cohabitation harmonieuse pour l'ensemble des utilisateurs de la voie publique.



L'engagement municipal

Transport en commun

Maintenir et accroître le service de transport en commun Taxi-Bus en terme de points de service et d'horaire en fonction des besoins exprimés par les usagers et les ressources disponibles.

Rendre le service accessible à diverses clientèles en situation de handicap.

Transport personnel

Faciliter et sécuriser l'utilisation des aides à la mobilité motorisées (AMM : triporteurs, quadriporteurs, etc.) sur le territoire de la municipalité.

Transport adapté

Maintenir le service de transport adapté Rouli-Bus pour les personnes en situation de handicap.

Améliorer les services offerts en fonction des besoins exprimés par les usagers et les ressources disponibles.



5

Loisir

30

Le loisir est un moyen privilégié d'intégration et de participation à la vie de la communauté et permet à beaucoup de personnes en situation de handicap de briser l'isolement. Plusieurs conditions sont toutefois nécessaires pour permettre une réelle participation au loisir dont l'accessibilité architecturale des lieux, l'ouverture des promoteurs d'activités envers les personnes en situation de handicap, l'adaptation des équipements, la possibilité d'avoir un accompagnateur, etc.

D'une part, la Ville de Victoriaville a le souci d'aménager ses infrastructures de façon inclusive et d'adapter au besoin ses programmes offerts. D'autre part, puisque ce sont majoritairement différents organismes qui sont pourvoyeurs des activités de loisir offertes à la population, la municipalité a la responsabilité de les reconnaître et de les soutenir pour l'offre de service d'activités inclusives et spécialisées.

Enfin, un accueil touristique soucieux des besoins des personnes en situation de handicap est un atout important permettant des retombées sociales et économiques non négligeables pour la municipalité.



L'engagement municipal

Art et culture

Rendre accessibles aux personnes en situation de handicap les différents services et équipements disponibles dans les lieux de culture où sont dispensés des services à la population.

Faciliter l'intégration aux activités régulières, l'accessibilité lors d'événements culturels et soutenir l'offre d'activités spécialisées.

Sport et plein air

Rendre accessibles aux personnes en situation de handicap les différentes activités, équipements sportifs et lieux de plein air à la disposition de la population.

Faciliter l'intégration aux activités régulières, l'accessibilité lors d'événements publics et soutenir l'offre d'activités spécialisées.

Vie communautaire

Reconnaître et soutenir les associations et organismes communautaires dans leur offre de service aux personnes en situation de handicap.

Tourisme

Accroître l'accessibilité des attraits culturels et touristiques de la municipalité pour rendre la ville accueillante aux touristes en situation de handicap.



6

Sécurité publique

Tous les citoyens souhaitent légitimement un environnement où ils peuvent développer un sentiment de sécurité qui favorise leur qualité de vie. Toutefois, les personnes en situation de handicap sont souvent plus vulnérables dans des contextes de criminalité, d'accidents et de sinistres.

32

La Ville de Victoriaville, par ses différents services de sécurité (incendie, policière, plan des mesures d'urgence) a la responsabilité de mettre en place des mesures préventives et d'intervention efficaces qui tiennent compte des besoins et des contraintes spécifiques des personnes ayant des incapacités.



L'engagement municipal

Prévention

Mettre en place des stratégies et des outils d'information incitant les personnes en situation de handicap à adopter des comportements sécuritaires.

Identifier, éliminer ou contrôler les situations potentiellement dangereuses pour la sécurité publique dans l'aménagement et l'utilisation des infrastructures et lors d'événements publics.

Planifier et exercer les évacuations des personnes en situation de handicap dans les édifices municipaux, les édifices publics et les lieux de résidences.

Intervention

Se doter des outils nécessaires pour améliorer l'intervention auprès des citoyens en situation de handicap dont les comportements sont potentiellement dangereux pour eux-mêmes ou autrui.

Accroître l'efficacité des interventions en cas d'urgence qui impliquent des personnes en situation de handicap.



7

Communications

Les communications occupent une place essentielle dans l'offre de service municipale puisqu'elles permettent l'appropriation et la participation citoyenne au sein de la communauté.

Pour certaines personnes en situation de handicap, des moyens alternatifs de communication sont nécessaires afin d'accéder à l'information. Pour rejoindre l'ensemble des citoyens, il importe donc d'utiliser les technologies disponibles afin d'adapter les différents modes de communication en fonction des besoins.



L'engagement municipal

Informations générales

Informar la population de l'existence de la politique d'accessibilité universelle et de ses applications.

Préciser l'accessibilité des différents services et activités dans les communications municipales.

Médias substituts

Offrir sur demande toute documentation municipale dans un format répondant à des besoins particuliers (gros caractères, enregistrement sonore, braille, etc.).

Faciliter le recours à des interprètes gestuels ou oralistes lorsque requis.

Promotion

Promouvoir les différents programmes et services spécifiques aux personnes en situation de handicap afin d'en accroître la visibilité et l'utilisation.

Consultations et références

Offrir un service de recommandations gratuites aux résidents de Victoriaville pour optimiser l'accessibilité de leurs services.



8

Sensibilisation

La sensibilisation est un outil incontournable lorsqu'il est question d'accessibilité universelle. En effet, c'est en démystifiant les différents types d'incapacités et en faisant connaître les besoins concrets d'une partie de la population de notre ville que nous contribuerons à faire tomber les barrières sociales.

La Ville de Victoriaville est un promoteur important du concept d'accessibilité universelle auprès de ses employés, de ses partenaires du milieu des affaires et de sa population. Elle rappelle que l'accessibilité est un projet de collectivité et que tous doivent s'y engager concrètement afin de favoriser l'émergence d'une municipalité inclusive.



L'engagement municipal

Employés municipaux

Promouvoir la politique d'accessibilité universelle au sein de l'administration municipale.

Accroître la sensibilisation des employés municipaux envers la réalité et les besoins des personnes en situation de handicap.

Population

Accroître la sensibilisation de la population envers la réalité et les besoins des personnes en situation de handicap.

Milieu d'affaires

Promouvoir la politique d'accessibilité universelle auprès des partenaires du milieu des affaires.

Inciter les partenaires d'affaires à accroître leur offre de service pour mieux desservir les personnes en situation de handicap.



9

Ressources humaines

38

Lorsqu'il est question de services aux citoyens, « vouloir bien faire » n'est pas toujours suffisant car desservir efficacement une clientèle ayant des incapacités nécessite parfois des habiletés particulières afin d'éviter les situations d'exclusion ou de discrimination. Il est donc essentiel d'outiller et de former les employés municipaux à l'accueil et à l'intervention auprès de personnes en situation de handicap.

De plus, le milieu du travail est reconnu comme un lieu privilégié pour s'accomplir socialement. Bien que plusieurs programmes facilitateurs soient disponibles, l'accès au marché de l'emploi est encore difficile pour bien des personnes en situation de handicap. La municipalité peut être un vecteur important dans ce domaine.

Accroître les compétences des ressources humaines au service des citoyens et faciliter l'intégration professionnelle de personnes ayant des limitations fonctionnelles au sein de l'administration municipale contribuent indéniablement à une municipalité inclusive !



L'engagement municipal

Formation

Accroître les compétences du personnel municipal dans l'offre de service aux personnes en situation de handicap.

Soutenir les organismes et partenaires du milieu pour accroître la qualité de l'accueil et des services offerts aux personnes en situation de handicap.

Emploi

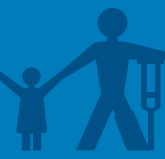
Faciliter l'accès aux personnes en situation de handicap au sein de l'administration municipale.

Contribuer au développement de compétences en milieu de travail par l'accueil de stagiaires ayant des incapacités.

Soutenir l'emploi de personnes handicapées par l'acquisition de biens ou de services produits par des centres de travail adapté.







Mise en œuvre

Pour se concrétiser et faire émerger une municipalité inclusive, la politique d'accessibilité doit s'accompagner d'une stratégie de mise en œuvre qui se compose de cinq éléments essentiels :

1. Le Comité consultatif de la politique d'accessibilité universelle (CCPAU)

Ce comité de suivi, sous la responsabilité de la Ville, regroupe des partenaires du milieu public et associatif œuvrant auprès des personnes handicapées et à mobilité réduite, ou concernés de près par la thématique de l'accessibilité.

2. Un plan d'action

S'arrimant à une planification stratégique issue de la consultation du milieu, le plan d'action est un élément essentiel pour concrétiser la vision d'une municipalité inclusive et répondre à son obligation légale à l'égard de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Il permet de cibler et de prioriser des actions éliminant les obstacles à l'accessibilité et favorisant la pleine participation de l'ensemble des citoyens. Après son adoption par le Conseil municipal, il est diffusé auprès de la population.

3. Un répondant à l'accessibilité

Une personne-ressource est responsable des dossiers reliés à l'accessibilité au sein de la structure municipale. Elle coordonne le comité consultatif (CCPAU), soutient les différents services municipaux pour l'intégration de l'accessibilité dans l'ensemble des projets de la Ville et veille au développement et à la mise en œuvre de la politique et des projets inscrits au plan d'action.

4. Des ressources humaines, financières et matérielles

Pour réaliser le plan d'action, les différents services de la Ville de Victoriaville sont mis à contribution. De plus, un budget est associé au fonctionnement du comité consultatif, à la mise en œuvre de divers projets ainsi qu'à des immobilisations concernant des équipements et des aménagements spécifiques reliés à l'accessibilité.

5. La promotion d'une municipalité inclusive

L'accessibilité universelle est un projet de collectivité dont la municipalité et ses employés sont les principaux ambassadeurs. Cette volonté politique d'assurer l'accès aux services et de favoriser la participation sociale de tous les citoyens doit se refléter dans tous les paliers de l'organigramme municipal.



Distinctions

Plusieurs projets issus des plans d'action de la politique d'accessibilité universelle se sont distingués au niveau provincial et certains d'entre eux ont remporté des prix et des reconnaissances publiques au fil des années.

Année	Instance	Projet
2002	Réseau québécois des villes et villages en santé	Politique d'accessibilité universelle
2007	ARLPHCQ	Politique d'accessibilité universelle
	Réseau québécois des villes et villages en santé	Vélos communautaires adaptés
2008	Office des personnes handicapées du Québec	Politique d'accessibilité universelle et comité consultatif
	Union des municipalités du Québec	Vélos communautaires adaptés
	Congrès Réhabilitation internationale	Vélos communautaires adaptés
2010	Réseau québécois des villes et villages en santé	Sentier des découvertes
	Union des municipalités du Québec	Sentier des découvertes
	Les Arts et la Ville	Pièce de théâtre « Juste pour en rire »
2011	Union des municipalités du Québec	Piscine inclusive Édouard-Dubord
	Réseau québécois des villes et villages en santé	Programme de Secourisme et RCR adapté
2012	Office des personnes handicapées du Québec	Programme de Secourisme et RCR adapté



Notes et références

1. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, [En ligne]. [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/E_20_1/E20_1.html] (Consulté le 23 juillet 2014).
2. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Office des personnes handicapées du Québec. À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, 2009, p. 25.
3. RIPPH/SCCIDIH. *Réseau international sur le Processus de production du handicap*, [En ligne]. [www.ripph.qc.ca/?rub2=2&rub=6&lang=fr] (Consulté le 23 juillet 2014).
4. AGENDA 22. *Planification des politiques en matière de handicap. Instructions à l'intention des autorités locales. Conseil français des personnes handicapées pour les questions européennes*. (CFHE). 2002, p.9.
5. MINISTÈRE DE LA JUSTICE. *Charte canadienne*, [En ligne]. [<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/const/page-15.html>] (Consulté le 23 juillet 2014).
6. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Charte du Québec*, Chapitre 1.1, Droit à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice des droits et libertés, [En ligne]. [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.htm] (Consulté le 23 juillet 2014).
7. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. L.R.Q., chapitre E-20.1 (61.1, 61.3, 67), [En ligne]. [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/E_20_1/E20_1.html] (Consulté le 23 juillet 2014).

STATISTIQUE CANADA. 2012. *Victoriaville, Québec (Code 2439062) et Arthabaska, Québec (Code 2439) (tableau). Profil du recensement, Recensement de 2011, produit n° 98-316-XWF au catalogue de Statistique Canada*. Ottawa. Diffusé le 24 octobre 2012. [En ligne]. [<http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F>] (Consulté le 23 juillet 2014).

FOURNIER, Claire, Gaëtane DUBÉ, Linda CAZALE, Marcel GODBOUT et Maxime MURPHY (2013). *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011. Utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité*, Volume 2, Québec, Institut de la statistique du Québec, 260 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN COLLABORATION AVEC L'INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC ET L'INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2011). *Pour guider l'action – Portrait de santé du Québec et de ses régions : les statistiques, gouvernement du Québec*, 351 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009). *Taux d'incapacité compilé d'après l'analyse des données de Statistique Canada et de l'institut de la statistique du Québec*.

VILLE DE VICTORIAVILLE

- *Politique d'accessibilité universelle. Pour une municipalité inclusive! 2^e édition*, 2009, 70 p.
- *Politique des aînés. Parce que le bonheur n'a pas d'âge. 1^{re} édition*, 2012, 36 p.
- *Politique jeunesse. Parce que notre présent est garant de notre avenir. 2^e édition*, 2013, 24 p.
- *Politique familiale. Une aire de famille. 3^e édition*, 2014, 28 p.

CRÉDITS

Recherche et rédaction

Nathalie Roussel, responsable à l'accessibilité universelle, en collaboration avec Patrick Paulin, conseiller municipal et le Comité consultatif de la politique d'accessibilité universelle

Révision et correction des textes

Brigitte Marier

Photographies

Nina Clausen

Francine Rainville

Nathalie Roussel

Manon Allard

Centre de stimulation l'Envol

Handicap Action Autonomie Bois-Francs

Banque de photos de la Ville de Victoriaville

Rouli-Bus

Design graphique

Process Communication



Victoriaville

**Comité consultatif de la politique
d'accessibilité universelle**

1, rue Notre-Dame Ouest
Victoriaville (Québec) G6P 6T2
819 758-1571

ccpau@ville.victoriaville.qc.ca
victoriaville.ca/accessible